

KONFLIKTUSKEZELÉS - AZZÁ VÁLSZ, AMIT GONDOLSZ!

KÉTFÉLE LÉNYÜNK, AZ ÉRZELMI ÉS A RACIONÁLIS TÖBBNYIRE SZOROS HARMÓNIÁBAN MŰKÖDIK, S EGYMÁSBA FONÓDVA IGAZÍTANAK EL BENNÜNKET AZ ÉLET DOLGAIBAN. INTELLIGENCIÁNK IS KÉTFÉLE: ÉRTELMI ÉS ÉRZELMI. ERAZMUS MÉG AZÉRT HARCOLT, HOGY AZ ÉRTELMET FELSZABADÍTSA AZ ÉRZELEM RABSÁGÁBÓL, MA A KETTŐ EGYENSÚLYÁRA, HARMÓNIAJÁRA TÖREKSZÜNK. EBBEN SEGÍT, HA KÉPESSÉ VÁLUNK AZ ÉRZELMEINK INTELLIGENS HASZNOSÍTÁSÁRA.

Lelki egyensúlyunk megbillenésére számtalan alkalmat nyújt az élet. Az elfojtott érzelmek, megrázókódítások kóros góccokként ülnek lelkünk mélyén. Olyan időzített bombaként viselkednek, melynek aktiválódását egy apró fájdalom, kudarc, csalódás is kiválthatja. A munkahelyi tartós stressz gyakorta okoz pszichoszomatikus megbetegedést - például magas vérnyomást, gyomorfekélyt. Ezek mellett vagy helyett gyakran mentális problémák is megjelennek, mint a különféle fóbiák, a pánik- és kényszerbetegségek.

Sok esetben van a munkahelyi csoportban egy-két olyan ember, akinek éretlen a személyisége, nehezen illeszkedik be a közösségbe, ugyanakkor agresszív, indulatos. Nagy a baj, ha egy ilyen ember hatalmat kap, mert személyiségéből adódóan vissza fog élni ezzel a hatalommal. Az ilyen főnök napi gyötrésekkel kínozza munkatársait és a kreativitásukat sem engedi kifejlődni, hiszen féltékeny, hogy teljesítményével tehetségesebb munkatársa majd fölé emelkedik. Ez a Caligula-típusú vezetés - kegyetlen és ostoba.

Az ilyen főnököt ott kell hagyni, hiszen megváltoztatására még akkor sincs sok remény, ha a munkatársak összefognak. Sokszor a munka tömege is okozhat problémát, amikor a főnök izgága, kapkodó, nem engedi befejezni az egyik feladatot, már másik hármát zúdítt a szerencsétlen munkavállaló nyakába. Ezzel elveszi munkatársától a sikerélményt, a jól végzett munka utáni fellélegzés lehetőségét. Az ilyen típusú vezető gyakran magáévá teszi az eredményeket, anélkül, hogy a feladatot ténylegesen elvégző embert akár csak megemlítené. Az önérvényesítés lehetetlensége, a közösség számára végzett hasznos munka elismerésének hiánya is megbetegíthet.

Azonban ritkán ilyen végzetes az ellentét vezető és beosztott között, a konfliktusok általában feloldhatók, különösen a munkatársak között.

Egy jól megszervezett szabadság sokat segíthet egy kapcsolat újragondolásában és a szabadság utáni újratekintésben is. Amit a nap 24 órájában gondolunk, azzá válunk. Ha állandóan szidjuk hangosan vagy csak magunkban a másikat, akkor előbb-utóbb múlhatatlanul utálni fogjuk az illetőt. A konfliktus megoldásának egyik legegyszerűbb és legkézenfekvőbb változata, hogy jobban megismerjük őt. Ha sikerül a viselkedési sémái mögé látnunk, a legtöbbször rájövünk, cselekedetei nem ellenünk irányulnak, hanem súlyos probléma, trauma váltotta ki torzult reakcióit.

A konfliktusok a legtöbb esetben érzelmi-indulati szinten zajlanak, s az ésszerűség hiánya válik a megoldás gátjává is. Általában a büntető apa (főnök) áll szemben a lázadó gyerekkel (beosztott), s ez a végén kibékíthetetlen ellentétbe csap át. Megoldás a felnőtt-felnőtt kommunikáció lehetne,

amelyben indulatmentesen, (negatív) minősítés nélkül és a tények mentén képesek érintkezni egymással a konfliktusban részt vevők. Salovey szerint az érzelmek, indulatok intelligenssé tehetőek, némi tudatossággal. gyakorlással. Ennek öt fontos lépcsőjét emeli ki:

1. **AZ ÉRZELMEK FELISMERÉSE** - ha valódi érzéseinkkel és indulatainkkal nem vagyunk tisztában, ki vagyunk nekik szolgáltatva. Ez ugyanolyan döntő jelentőségű lehet egy házassági válság, mint egy munkahelyi konfliktus alkalmával.
2. **AZ ÉRZELMEK KEZELÉSE** - ez a képesség egyértelműen az öntudatra, önismeretre épül. Mi módon tudjuk lecsillapítani magunkat? Minden esetben azt a kérdést kell feltennünk: mi a célunk? Mert ha acél a válság elmélyítése, eddigi viselkedésünk folytatása a célszerű. Ha azonban meg akarjuk menteni házasságunkat, vagy javítani akarjuk a munkahelyi légkört, akkor elsősorban magunknak kell változtatni a magatartásunkon. Ez lehet az a változás, ami mindenkit kibillent a patthelyzetből, s ezzel indukálhatja majd az egész rendszer megváltozását.
3. **ÖNMOTIVÁLÁS** - érzelmeink mozgósítása az előző lépcsőben felismert célra. Gondoljunk bele, ha evezünk és a fősodorban vagyunk, milyen sebesen fogunk haladni, hiszen az áramlat is röpít, ha azonban ár ellen evezünk (érzelmeink cselekedeteink ellen dolgoznak), akkor rettenetesen meg-szenvedjük a folyamatot, és az eredmény is nagyon csekély lesz. Ha utáljuk a munkánkat, a feladatunkat, vagy a tanulásban azt a tárgyat, amit éppen tanulunk, tanárt, akitől éppen tanulunk, ellenáramban evezünk.
4. **MÁSOK ÉRZELMEINEK FELISMERÉSE** - ez az empátia képessége, amikor is bele tudjuk élni magunkat a másik helyzetébe; felismerjük a társaink igényeit, vágyait mutató jelzéseket, s ezekre megfelelő válaszokat is adunk. A konfliktusoldó terápiában gyakran alkalmazzák a helycserés módszert, amikor a feleknek egymás szerepébe kell lépniük, s megmutatni, mit tennének a másik helyében. Ez az empátiás gyakorlat még „fejben elvégezve” is hatásos lehet, hiszen megtanít arra, hogy a másik fejével gondolkozzunk, a másik szívével lássunk.
5. **KAPCSOLATKEZELÉS** - a kapcsolatkezelés művészete abban áll, hogy hogyan tudunk hatni mások érzelmeire, és milyen érzelmeket tudunk mutatni mások felé. A cél a konfliktusoldás, a nézeteltérések elfogulatlan és sértődésmentes tisztázásával. Egy-egy személyes válság alkalmat szolgáltat az érzelmi intelligencia fejlesztésére.

Fentebb elsősorban a felnőttek konfliktusairól beszéltünk. Az ezek megoldásában használatos technikák azonban már gyerekkorban tanulhatók, sőt a szülőknek figyelniük kellene arra, hogy gyerekeik az érzelmi képességek erejét otthon, s akár „velük szemben is” gyakorolhassák.